

**COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM UPAYA MERESPON
PENGADUAN MASYARAKAT TERKAIT LALU LINTAS
(STUDI PADA RADIO SUARA SURABAYA DAN
KEPOLISIAN RESORT KOTA BESAR SURABAYA)**

Asropin Gunawan

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: asropingunawan27@gmail.com

Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP.

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: muhammadfarid@unesa.ac.id

Abstrak

Permasalahan lalu lintas merupakan sebuah masalah yang pasti dihadapi oleh negara berkembang seperti Indonesia, utamanya pada daerah perkotaan. Kota Surabaya menjadi salah satu kota besar di Indonesia setelah Bandung dan Jakarta yang mempunyai persoalan sama yaitu permasalahan lalu lintas. Dalam mengatasi permasalahan lalu lintas, Kota Surabaya memiliki hal unik yaitu dengan melaksanakan *collaborative governance* yang terjalin antara Radio Suara Surabaya, Polrestaes Kota Surabaya, serta masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori proses *collaborative governance* menurut Ansell and Gash (2007:228) yang terdiri dari *Face to Face Dialogue*, *Trust Building*, *Commitment to The Process*, *Shared Understanding* dan *Intermediate Outcome*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 5 indikator dari proses *collaborative governance* yang dikemukakan oleh Ansell and Gash (2007:228) telah dijalankan oleh masing-masing *stakeholders*.

Kata Kunci : Pengaduan Masyarakat, Lalu Lintas, *Collaborative Governance*.

Abstract

The problem of traffic is a problem that must be faced by developing countries like Indonesia, especially in the urban area. The city of Surabaya has become one of the major cities in Indonesia after Bandung and Jakarta which has the same problem, namely traffic problems. In overcoming traffic problems, the City of Surabaya has a unique thing that is by implementing collaborative governance that exists between Radio Suara Surabaya, Surabaya City Police, and the community. This type of research is a descriptive study with a qualitative approach. The focus of research uses the theory of collaborative governance processes according to Ansell and Gash (2007: 228) which consists of Face to Face Dialogue, Trust Building, Commitment to The Process, Shared Understanding and Intermediate Outcome. The results showed that 5 indicators of the collaborative governance process proposed by Ansell and Gash (2007: 228) were carried out by each stakeholder.

Keywords: Community Complaints, Traffic, Collaborative Governance.

PENDAHULUAN

Stakeholders pemerintah pada lingkungan waktu sekarang dituntut selalu menyesuaikan dengan apa yang menjadi kebutuhan pada lingkungan masyarakat, sebagai bentuk dalam upaya untuk berinteraksi dan menyesuaikan perkembangan mendunia yang terjadi didalam dan diluar lingkungan, sehingga dapat mencakup keseluruhan kepentingan dalam berdemokrasi. (Denny Irawan, 2017: 1)

Kolaborasi menurut (Haryono, N., 2012:48) yaitu segala perbuatan yang mencakup kegiatan Kerjasama, saling berhubungan dan saling mengerti dari pihak-pihak yang terlibat baik secara individu, lembaga atau pihak yang secara langsung maupun tidak terlibat dengan memperoleh akibat dan manfaat, definisi lain juga di sampaikan oleh Thomson dan Perry (2006:3) yang mengungkapkan bahwa kolaborasi adalah kegiatan dimana *stakeholders* yang mempunyai kekuasaan otonom saling bergerak dan berhubungan melalui proses negosiasi baik secara resmi maupun tidak, dengan Bersama menciptakan sebuah aturan dan struktur guna mengatur hubungan dan cara bertindak untuk memberikan sebuah keputusan atas isu yang membawa mereka dalam keharusan bersama. (Mia Fairuza, 2017)

Dari kedua pemikiran para ahli di atas memberikan gambaran bahwa sebagai susunan pemerintah dari lembaga publik secara langsung maupun tidak, akan terlibat dengan *stakeholders* swasta akan menerima dampak dari penyelenggaraan pemerintahan dalam bentuk pengambilan suatu keputusan yang bersifat formal dengan tujuan untuk membuat atau mengimplementasikan suatu kebijakan yang berdasar pada tuntutan yang ada pada lingkungan internal pemerintah atau lingkungan eksternal pemerintah dalam hal ini publik (masyarakat).

Pengoptimalan dampak dari proses berjalannya roda pemerintahan dapat dilihat melalui proses perencanaan. Innes dan Booher, Healey, Gunton and Day dalam Sufianty, E., 2014:78 mengemukakan perencanaan dari proses kerjasama telah berhasil diterapkan di berbagai negara, seperti mengatasi masalah lingkungan, pengelolaan air dan keamanan yang melibatkan *stakeholders* lintas daerah.

Salah satu kota yang turut serta melakukan kolaborasi dengan beberapa sektor adalah Kota Surabaya. Sebagai kota terbesar ke-2 setelah Jakarta, Kota Surabaya menjadi sentra dari kegiatan pemerintahan, perdagangan, pendidikan dan pariwisata di Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut menimbulkan terjadinya urbanisasi dan peningkatan kebutuhan

masyarakat akan transportasi. (Survey Kinerja Lalu Lintas Kota Surabaya)

Peningkatan kebutuhan masyarakat akan transportasi memunculkan permasalahan baru yang ada di Kota Surabaya, utamanya lalu lintas. Permasalahan lalu lintas disebabkan oleh pergeseran pemukiman ke luar kota, sehingga jarak perjalanan harian masyarakat menuju pusat kegiatan sehari-harinya membutuhkan transportasi yang mayoritas menggunakan kendaraan pribadi. Permasalahan kemacetan pada tidak dapat di hindari pada jalan-jalan penghubung kota Surabaya dengan kabupaten lain di sekitarnya. Berikut rata-rata jumlah kendaraan yang lalu lalang di Kota Surabaya dengan perhitungan 16 jam perharinya, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Rata-Rata Kendaraan yang Lalu Lalang di Kota Surabaya per 16 jam per Hari

No.	Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan
1	Sepeda Motor	199.432
2	Mobil Pribadi	77.775
3	Angkot	1.621
4	Bus Mini	270
5	Pick Up / Box	2.246
6	Mini Truck	213
7	Bus Besar	141
8	Truck 2 Sumbu	100
9	Truck 3 Sumbu	40
10	Truck Gandeng	0
11	Trailer	0
12	Kendaraan tak bermotor	554

Sumber: Survey Kinerja Lalu Lintas Kota Surabaya

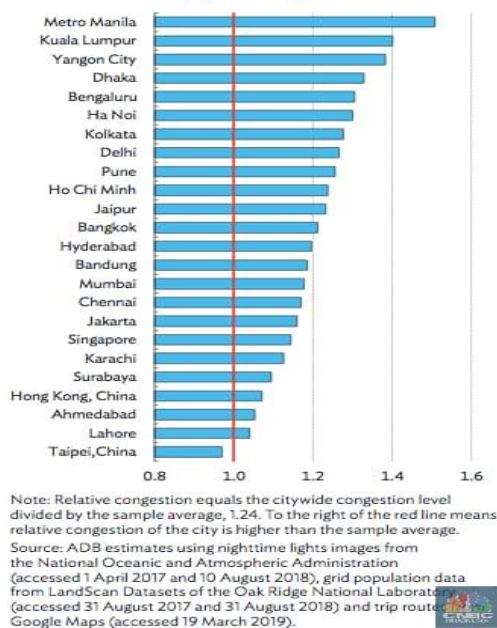
Berdasarkan data Survey Kinerja Lalu Lintas Kota Surabaya memaparkan pula bahwa kemacetan di Kota Surabaya selama ini disebabkan oleh jaringan jalan utama kota besar metropolis Surabaya dengan 2 koridor selatan-utara dari Surabaya Selatan (Jl. A. Yani yang merupakan pintu masuk kota Surabaya) menuju Surabaya bagian utara (Pelabuhan Tanjung Perak) yang hanya di hubungkan oleh jaringan jalan primer yaitu (Jl. Raya Darmo dan Jl. Urip Sumoharjo). Sedangkan koridor Timur Barat dari kawasan Surabaya Timur (Jl. Kertajaya dan sekitarnya) menuju ke Surabaya Barat (Jl. Mayjend Sungkono dan sekitarnya) harus memutar melalui kawasan tengah Kota (Jl. Raya Darmo). Yang akan menyebabkan penumpukan kendaraan di tengah kota dan mengakibatkan jalur tengah sebagai titik yang sering terjadi kemacetan yang parah, utamanya pada

jam kerja tiba. (Survey Kinerja Lalu Lintas Kota Surabaya).

Gambaran kemacetan Kota Surabaya tersebut diperkuat juga dengan rilis hasil survey dari ADB pada *Update of The Asian Development Outlook* edisi September 2019, dilansir di (*finance.detik.com*). Dalam rilis tersebut ADB menyebutkan bahwa kota termacet di 45 negara yang tergabung dalam ADB, Kota Surabaya menempati peringkat ke-20 setelah 2 kota besar lainnya di Indonesia yaitu Bandung dan Jakarta pada peringkat ke-14 dan ke-17 di dunia, dengan rata-rata kemacetan sebesar 1,24 yang berarti dibutuhkan waktu tambahan sebesar 24% dalam melaksanakan perjalanan pada jam kerja. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan diagram di bawah ini:

Diagram 1.1
Data Peringkat Kemacetan 278 Kota dari 45 Negara Anggota Asian Development Bank (ADB)

Figure 2.2.2 Relative congestion of natural cities with population greater than 5 million



Sumber: *finance.detik.com*

Tabel di atas menggambarkan bahwa kemacetan lalu lintas merupakan salah satu fokus permasalahan dari pemerintah, khususnya Kota Surabaya. Kemacetan tersebut memunculkan permasalahan yang di cemas oleh masyarakat Kota Surabaya, karena dapat menyebabkan suatu permasalahan-permasalahan baru, antara lain:

1. Meningkatkan waktu perjalanan dan biaya perjalanan;
2. Meningkatkan biaya operasi kendaraan (*vehicle operating cost*);
3. Meningkatkan jumlah kecelakaan dan permasalahan lainnya di jalan, terutama kecelakaan kecil yang tidak begitu serius tetapi

banyak terjadi. (Survey Kinerja Lalu Lintas Kota Surabaya tahun 2019).

Pernyataan terkait gambaran permasalahan lalu lintas di Kota Surabaya tersebut diperkuat dengan pernyataan Hafis, Hakim dan Haryono yang menyebutkan bahwa permasalahan terkait lalu lintas tidak dihadapi oleh Indonesia saja, namun secara global juga menghadapi masalah yang serupa salah satunya yaitu masalah transportasi. (Hafis, Abdul, dan Bambang, 2013:171).

Selain itu, pernyataan lain juga diungkapkan oleh Adisasmita yang menyatakan bahwa permasalahan yang menyangkut tentang transportasi juga terjadi di Indonesia utamanya pada kepadatan lalu lintas. (Ekawati, Mochammad dan Heru, 2014:131)

Kota Surabaya melalui Dinas Perhubungan maupun Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya telah merumuskan serta menerapkan langkah strategis guna mengatasi permasalahan kemacetan lalu lintas dengan melaksanakan pengaturan jam operasional kendaraan angkutan barang, pemasangan CCTV, melaksanakan survey kecepatan kendaraan pada setiap tahun, melakukan pengumpulan data terkait LHR pada ruas jalan, daya tamping lalu lintas pada persimpangan jalan dan kecepatan kendaraan. Langkah tersebut diambil guna menunjang pelaksanaan manajemen lalu lintas yang dapat membuat lalu lintas serta angkutan yang lancar, tertib dan teratur.

Disisi lain tugas pengatur lalu lintas didominasi dari pihak kepolisian khususnya pada polisi satuan lalu lintas. Keterbatasan dari personil satuan polisi lalu lintas menjadi alasan kurang maksimalnya fungsi penanganan pengaduan dari masyarakat. Oleh sebab itu, pemerintah Kota Surabaya melakukan sebuah terobosan untuk mengatasi permasalahan kemacetan dengan melibatkan peran swasta dalam menampung aspirasi dan keluhan masyarakat terkait masalah lalu lintas. Hal ini berdasarkan pula pada UU No.23 tahun 2014 yang menyatakan bahwa pilihan desentralisasi yang dipraktekan dalam otonomi daerah sejatinya mengandung harapan lahirnya perbaikan dalam berbagai dimensi pemerintahan, baik dalam tata kelola pemerintahan, perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat di daerah serta penguatan demokrasi lokal dan aspek lainnya. (Ma'ruf dan Isbandono, 2016: 49)

Akan tetapi, realisasi tugas dan fungsi pemerintah yang baik sesuai dengan makna yang terkandung dalam konteks desentralisasi antara lain responsif, partisipatif, dan interaktif tidak dapat berjalan sendiri tanpa melibatkan 3 (tiga) unsur yaitu masyarakat, pemerintah dan swasta yang sesuai dengan konsep *Good*

Governance. Ketiga unsur tersebut dapat berkesinambungan menjadi satu kesatuan yang utuh dalam bentuk *collaborative governance*.

Menurut Endar Sugiarto (1999) dalam Sutopo dan Suryono (2003:29) terdapat 4 kategori keluhan pelanggan, yaitu:

- Mechanical complain*;
- Attitudinal complain*;
- Service releted complain*;
- Unusual complain*

Dari 4 kategori keluhan pelanggan di atas, pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Surabaya termasuk ke dalam kategori yang ke-3 (Tiga) yaitu *Service Releted Complain* dimana masyarakat merasa enggan untuk menyampaikan keluhannya terkait permasalahan lalu lintas kepada pihak yang berwenang yaitu Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya, karena prosesnya yang lama dan berbelit-belit serta terkesan kaku sehingga masyarakat lebih memilih untuk menyampaikan keluhannya terkait lalu lintas kepada pihak swasta dalam hal ini yaitu Radio Suara Surabaya. Masyarakat menyakini bahwa informasi yang di sampaikan oleh Radio Suara Surabaya akan mengudara dengan cepat dan menyebar luas kepada seluruh masyarakat serta pihak terkait dalam memecahkan permasalahan lalu lintas sehingga dengan waktu yang singkat permasalahan lalu lintas akan dapat terselesaikan.

Komunikasi dan kerja sama tersebut menciptakan suatu *collaborative* dalam konteks pemerintahan yang disebut *collaborative governance* antara masyarakat, Radio Suara Surabaya dan Kepolisian dalam mengatasi keluhan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya. Mekanisme komunikasi tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Mekasnisme Komunikasi Pengaduan



Sumber : (diolah oleh data pribadi)

Berdasarkan mekanisme *collaborative governance* tersebut, Radio Suara Surabaya ketika mendapat informasi terkait lalu lintas dari pendengar atau masyarakat langsung menginformasikan kepada pihak kepolisian agar masalah tersebut dapat cepat terselesaikan, begitupun juga sebaliknya ketika ada kegiatan yang memungkinkan untuk adanya rekayasa lalu lintas atau pengalihan lalu lintas pihak kepolisian langsung menginfokan kepada Radio Suara Surabaya agar dapat disampaikan kepada masyarakat via siaran udara atau media komunikasi resmi lainnya yang digunakan oleh Radio Suara Surabaya sehingga dapat meminimalisir terjadinya penumpukan lalu lintas pada titik-titik tertentu. Hal ini lah yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam berlalu lintas serta sebagai cerminan dari pelayanan publik yang efektif dan efisien sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Dari latar belakang permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul ***“Collabotive Governance dalam Upaya Merespon Pengaduan Masyarakat terkait Lalu Lintas (Studi pada Radio Suara Surabaya dan Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya).***

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah yang digunakan yaitu “Bagaimana Proses *Collabotive Governance* dalam Upaya Mengatasi Pengaduan Masyarakat terkait Lalu Lintas yang dilakukan oleh Radio Suara Surabaya dan Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya?”. Sedangkan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis *collabotive governance* dalam upaya mengatasi pengaduan masyarakat terkait lalu lintas yang dilakukan oleh Radio Suara Surabaya dan Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya.

Collaborative Governance

Penelitian ini akan dilihat dan dikaji dengan menggunakan konsep *collaborative governance* sebagaimana dirumuskan oleh Ansell and Gash yang menyebutkan *collaborative governance* sebagai strategi baru dalam pemerintahan yang melibatkan berbagai *stakeholders* yang meliputi pemerintah, swasta dan masyarakat dalam sebuah forum guna merencanakan dan membuat sebuah keputusan (Ansell dan Alison, 2007:543). Selain itu, O’Flynn dan Wanna mengartikan bahwa *collaborative* adalah suatu pekerjaan yang dikerjakan secara bersama, dalam artian seorang, organisasi atau lembaga melaksanakan sebuah kerjasama dalam beberapa usaha dengan sebuah kondisi dan syarat tertentu yang bervariasi. Istilah *collaborative* digunakan pertama kali pada perkembangan industrialisasi pada abad ke-19, diawali dengan munculnya organisasi yang lebih kompleks dengan meningkatnya pembagian kerja dan tugas.

Kondisi tersebut merupakan norma dasar dari utilitarianisme, liberalism sosial, kolektivisme yang saling berhubungan dengan teori organisasi hubungan manusia. (O'Flynn dan John,2008:3).

Donahue dan Richard juga mendefinisikan *collaborative governance* sebagai hubungan kerja sama yang terjalin antara pemerintah sebagai pembuat kebijakan atau peraturan dan pihak ke-2 sebagai pelaksana. (Donahue dan Richard,2011:30).

Ansell and Gash lebih lanjut mengartikan *collaborative governance* sebagai suatu pengaturan pemerintah pada satu atau lebih lembaga publik dengan langsung melibatkan peran swasta dalam pengambilan suatu keputusan secara kolektif yang bersifat formal dengan berorientasi consensus dengan bertujuan untuk membuat serta menerapkan kebijakan public serta mengelola program maupun asset yang berkenaan dengan publik. (Afful-koomson dan Kwabena,2013:3)

Berdasar pada pengertian para ahli diatas memberi gambaran bahwa *collaborative governance* adalah sebuah proses yang memiliki suatu peraturan tertentu yang dilaksanakan bersama serta berinteraksi untuk saling menguntungkan antar *stakeholders* yang terlibat. Kolaborasi juga dapat muncul dari hubungan saling ketergantungan yang terlibat antar *stakeholders* dalam mengatasi isu-isu yang bersumber dari publik. Melalui perspektif *collaborative governance* tersebut, tujuan-tujuan positif yang dikehendaki oleh masing-masing *stakeholders* akan dapat tercapai.

Selanjutnya menurut Ansell and Gash (2007:228) menjelaskan terdapat 5(lima) indikator dari proses terbentuknya *collaborative governance* yang terjalin oleh pemerintah, swasta dan masyarakat, antara lain:

1. *Face to face dialogue* (dialog tatap muka)

Pada tahap dialog tatap muka para *stakeholders* yang terlibat diharapkan dapat membangun sebuah kepercayaan, rasa saling menghormati, pemahaman Bersama, dan komitmen terhadap prosrs dari sebuah kolaborasi akan yang direncanakan dan dilaksanakan (Ansell and Gash, 2007:558). Adanya dialog tatap muka merupakan tahapan awal yang sangat penting dalam sebuah kolaborasi tanpa adanya dialog tatap muka pada awal proses kolaborasi ditakutkan akan dapat memunculkan sebuah gejolak dalam proses berjalannya suatu kolaborasi.

2. *Trust Building* (membangun kepercayaan)

Kepercayaan adalah suatu hal yang sangat penting dalam sebuah kolaborasi, karena dalam sebuah kolaborasi bukan hanya terkait tawar-menawar, namun juga menyangkut tentang pembangunan sebuah kepercayaan pada masing-masing *stakeholders* yang terlibat. Kepercayaan tidak akan langsung hadir begitu saja, namun membutuhkan waktu yang cukup lama,

karena kepercayaan akan sangat berguna dalam jangka panjang pada proses kolaborasi.

3. *Commitment to The Process* (komitmen terhadap proses)

Tahapan terhadap proses mengembangkan sebuah keyakinan bahwa perundingan adalah sebuah cara terbaik dalam mendapatkan sebuah kebijakan yang diinginkan dalam pemecahan suatu persoalan yang dihadapi. Komitmen dalam prakteknya membutuhkan suatu tahapan yang jelas, adil dan transparan dari masing-masing aktor yang terlibat.

4. *Shared Understanding* (saling memahami)

Stakeholders dalam sebuah proses kolaboratif pada suatu titik tertentu membutuhkan pengembangan terhadap suatu proses pada pemahaman bersama dari apa yang dicapai secara kolektif. Pemahaman bersama juga didefinisikan sebagai proses penyamaan pemahaman terkait suatu pengetahuan yang diperlukan dalam mengatasi suatu persoalan yang dihadapi.

5. *Intermediate Outcome* (hasil akhir yang dicapai)

Pada tahap ini diharapkan dapat muncul sebuah kesepakatan terhadap hasil akhir yang ingin dicapai dalam satu kolaborasi, perencanaan dan penyetusan sebuah hasil akhir diharapkan dapat membangun rasa kepercayaan serta komitmen untuk dapat menjalankan tupoksi pada masing-masing *stakeholders* guna menyelesaikan persoalan yang sedang dihadapi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan proses dari *collaborative governance* menurut Ansell and Gash (2007:228) yang terdiri dari 5 (lima) indikator yaitu : *Face to Face Dialogue*, *Trusr Building*, *Commitment to The Process*, *Shared Understanding*, *Intermediate Outcome*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Kemudian analisis data menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015:337) yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pemaparan dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang *collaborative governance* dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya, maka peneliti melakukan analisis untuk melihat proses dari *collaborative governance* dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota

Surabaya dengan menggunakan pisau analisis proses *collaborative governance* menurut Ansell and Gash (2007:228) yang terdiri dari 5 indikator sebagai berikut :

1. *Face to Face Dialogue*

Face to face dialogue yang dilakukan oleh Radio Suara Surabaya dan Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya berupa pertemuan-pertemuan yang dilakukan secara rutin yang pelaksanaannya tidak dapat ditentukan, dalam artian pertemuan tersebut terjadi secara tiba-tiba dengan *crew* dari Radio Suara Surabaya berkunjung ke Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya ataupun sebaliknya anggota dari Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar yang berkunjung ke kantor Radio Suara Surabaya, yang dilakukan secara formil maupun semi formil. Pertemuan tersebut digunakan sebagai sarana saling berkomunikasi dan saling bertukar pikiran dan gagasan serta pemberian informasi teraktual pada masing-masing *stakeholders* guna berlangsungnya *collaborative governance* dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya.

Face to face dialogue dalam rangka merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya, peran masyarakat masih belum begitu terlihat. Dibuktikannya tidak adanya keterlibatan masyarakat dalam proses dialog atau pertemuan-pertemuan. Peran masyarakat hanya saja sebagai pemberi masukan atau komentar yang disampaikan melalui telepon pada kontak Radio Suara Surabaya pada saat on air yang dilaksanakan bareng Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya. Pertemuan tersebut lebih didominasi dilakukan secara langsung oleh Radio Suara Surabaya dan Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya saja tanpa adanya masyarakat secara langsung terlibat pada proses *face to face dialogue*.

2. *Trust Building*

Trust building (membangun kepercayaan) diantara Radio Suara Surabaya, Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya dan masyarakat pada *collaborative governance* dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya, diawali dengan membangun citra pada masing-masing *stakeholders*, berkomunikasi serta berkoordinasi secara *intens* antara pihak-pihak yang terkait. Komunikasi dan koordinasi ini sangat penting dilakukan agar tujuan dalam rangka merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Trust building yang dilaksanakan oleh para *stakeholders* diawali dengan membangun citra pada masing-masing instansi *stakeholders*. Radio Suara Surabaya dalam membangun citra tercermin pada komitmennya yang menyatakan agar dapat bermanfaat bagi masyarakat utamanya pada masyarakat Kota Surabaya dengan menerapkan format berita News, Interaktif dan Solutif, utamanya pada permasalahan lalu lintas, serta banyak capaian-capaian yang didapat oleh Radio Suara Surabaya diantaranya telah ditemukan laporan kehilangan dari masyarakat seperti mobil dan juga sanak keluarganya yang hilang serta informasi-informasi yang diberikan selalu akurat dan sesuai pada keadaan pada waktu itu, sehingga nama dari Radio Suara Surabaya sampai pada saat menjadi tren dimasyarakat. Sedangkan dari pihak Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya menganggap bahwa citra ialah komponen utama untuk memberikan sebuah kepercayaan, dengan capaian yang didapat oleh Radio Suara Surabaya membuat Satlantas Polrestaes Kota Surabaya percaya terhadap informasi-informasi yang disampaikannya, sehingga kepercayaan itu tumbuh dan menjadi sebuah hubungan yang baik untuk saling bahu membahu dalam menyelesaikan permasalahan lalu lintas di Kota Surabaya.

Selain membangun citra, berkomunikasi dan berkoordinasi Radio Suara Surabaya kepada Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya juga di buktikan dengan pemberian informasi yang kevalidannya telah teruji. Dengan kevalidan informasi yang diberikan oleh Radio Suara Surabaya semakin menguatkan fondasi kepercayaan dari Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya, begitupun sebaliknya *trust building* yang dilaksanakan oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya kepada Radio Suara Surabaya, adalah dengan di buktikan respon yang baik serta kesiapan dalam menyelesaikan suatu aduan dari masyarakat yang dirangkum dan di teruskan oleh Radio Suara Surabaya. Dari proses *trust building* yang telah dilaksanakan oleh para *stakeholders* di atas mengundang banyak apresiasi dan kepercayaan masyarakat, sehingga masyarakat tidak lagi khawatir tentang aduannya yang akan sia-sia.

3. *Commitment to The Process*

Pelaksanaan *collaborative governance* pada upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya tersebut, para *stakeholders* yang terlibat menunjukkan komitmen masing-masing untuk menjalankan *collaborative governance* ini. Para *stakeholders* terutama Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya yang memiliki wewenang dalam rangka menindaklanjuti aduan masyarakat

terkait lalu lintas tersebut, berusaha dengan keras dan sebaik mungkin dalam berkoordinasi dengan Radio Surabaya melalui pertemuan-pertemuan rutin baik formil maupun semi formil. Karena Satlantas Polrestabes Surabaya menyadari akan pentingnya peran Radio Suara Surabaya dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat utamanya pada Lalu Lintas. Upaya tersebut dijalankan secara beriringan antara kedua *stakeholders* tersebut dengan sebaik mungkin yang tentunya berguna untuk membangun sebuah pola kerjasama yang baik dan tidak merugikan antara satu sama lain yang memiliki tujuan yang sama.

Masyarakat dalam kerjasama ini juga menunjukkan suatu komitmen yang sangat baik, komitmen tersebut terlihat dari informasi atau aduan yang disampaikan kepada Radio Suara Surabaya sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan dan tidak mengada-ada dan juga kesetiaan dari masyarakat yang dengan suka rela selalu menyampaikan informasi terkait kondisi lalu lintas yang dilaluinya setiap hari tanpa diminta oleh para *stakeholders*. Sehingga para *stakeholders* yang bertanggung jawab dalam menindak permasalahan lalu lintas tersebut yaitu Satlantas Polrestabes Surabaya dengan anggota yang minim dan jangkauan yang sangat luas dapat merespon secara cepat dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Kolaborasi tidak akan selamanya dapat berjalan dengan mulus, tentunya di tengah perjalanannya pasti menemukan sebuah persoalan-persoalan yang akan berpotensi untuk merusak atau bahkan membubarkan proses kolaborasi itu sendiri. Kolaborasi dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya yang terjalin antara Radio Suara Surabaya, Satlantas Polrestabes Surabaya serta masyarakat telah mempersiapkan upaya atau strategi guna mengatasi adanya suatu permasalahan yang akan terjadi utamanya pada berita-berita yang bersifat hoax yang disampaikan oleh masyarakat. Meskipun sampai pada saat ini masih belum didapati suatu permasalahan yang akan dapat memecah kolaborasi tersebut.

Observasi yang dilaksanakan penulis didapatkan suatu hal yang unik dalam kolaborasi ini yaitu kolaborasi ini berjalan tanpa dibuatnya suatu perjanjian yang tertulis serta mengikat atau *Memorandum of Understanding* (MOU), karena dalam sebuah kolaborasi harus didapati sebuah prosedur yang jelas, adil, dan transparan sebagai bentuk dari komitmen masing-masing *stakeholders*, namun kolaborasi dalam upaya merespon pengaduan masyarakat tersebut tetap dapat berjalan dengan baik dengan menerapkan prinsip saling percaya diantara *stakeholders*, karena masing-masing *stakeholders* menyadari dengan adanya

kerjasama ini masing-masing *stakeholders* dapat terbantu dalam menjalankan tugasnya utamanya pada Satlantas Polrestabes Kota Surabaya. Ansell and Gash pada karakteristik *collaborative governance* (2016:175) mengungkapkan bahwa proses *collaborative governance* tidak harus dilengkapi dengan adanya suatu perjanjian tertulis atau MoU cukup dengan dilaksanakannya suatu forum yang berguna untuk membuat keputusan yang berdasar pada kesepakatan bersama sudah dapat dikatakan sebagai proses *collaborative governance*. Upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas dalam *collaborative governance* telah dilaksanakannya suatu forum baik formil maupun semi formil yang berguna untuk membangun rasa kepercayaan antar *stakeholders* serta membicarakan terkait perkembangan dari kolaborasi itu sendiri walaupun tidak disertai dengan pembuatan perjanjian tertulis atau MOU.

4. *Shared Understanding*

Proses *shared understanding* telah berjalan dengan baik, dimana masing-masing *stakeholders* sudah memiliki pemahaman yang sama atau selaras. Para *stakeholders* telah memiliki suatu pemahaman dan tujuan yang sama dari *collaborative governance* yang mereka jalankan. Tujuan tersebut adalah sama-sama berusaha untuk melayani dan membantu masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam rangka menyelesaikan masalah yang masyarakat hadapi utamanya pada permasalahan lalu lintas.

Berjalannya proses *share understanding* ini tidak akan pernah lepas dari peran pada proses *face to face dialogue* yang dilaksanakan oleh para *stakeholders*. Dengan *face to face dialogue* yang berjalan dengan baik akan mampu mengantisipasi kesalahpahaman yang berujung pada perbedaan persepsi. Proses *shared understanding* ini sendiri memudahkan dalam merencanakan langkah apa yang akan diambil oleh para *stakeholders*.

5. *Intermediate Outcome*

Collaborative governance dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas ini memiliki *intermediate outcome* yaitu mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keluhan yang dihadapinya utamanya pada permasalahan lalu lintas. Dari awal dicanangkannya, kegiatan kolaborasi ini bertujuan untuk membantu dan mempermudah masyarakat menyampaikan keluhan yang dihadapi utamanya pada permasalahan lalu lintas, mengingat Kota Surabaya merupakan Kota metropolitan yang setiap harinya selalu dibanjiri oleh kegiatan masyarakat yang menyebabkan banyaknya timbul titik kemacetan disetiap sudut kota maupun pusat kota. Kegiatan kolaborasi ini diharapkan dapat menyelesaikan masalah

yang dihadapi oleh masyarakat utamanya pada permasalahan lalu lintas secara cepat. Tanpa adanya kolaborasi ini, pihak terkait dalam menangani permasalahan tersebut tidak akan dapat mengetahui permasalahan yang ada atau titik-titik dimana masyarakat mengalami sebuah permasalahan, begitupun sebaliknya.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap *collaborative governance* dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya yang melibatkan beberapa *stakeholders* diantaranya Radio Suara Surabaya, Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya beserta masyarakat pendengar Radio Suara Surabaya belum sepenuhnya berjalan dengan baik, dalam berjalannya proses *collaborative governance* tersebut terdapat satu tahapan dari 5 indikator proses *collaborative governance* yang dikemukakan oleh Ansell and Gash (2007:228) masih belum dilaksanakan dengan baik oleh para *stakeholders* yang terlibat yaitu pada tahap *commitment to the process* yang tidak dilengkapi dengan pembuatan *Memorandum of understanding* (MOU), walaupun pada proses *collaborative governance* para *stakeholders* yang terlibat telah mampu menjalankan peranannya masing-masing sesuai dengan kapasitas dan tanggung jawab pada instansi *stakeholders* masing-masing.

Hasil analisis proses *collaborative governance* dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya ini mengacu pada proses *collaborative governance* menurut Ansell and Gash (2007:228) yang terdiri dari 5 (lima) yaitu: Pertama, *Face to Face Dialogue* (dialog tatap muka). Indikator proses *collaborative governance* pada tahap *face to face dialogue* telah dilaksanakan dengan baik pada proses berjalannya *collaborative governance* dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya oleh para *stakeholders* yang terlibat dimana para *stakeholders* telah banyak melaksanakan pertemuan-pertemuan baik secara formil maupun secara non formil, sehingga mendapatkan suatu pemahaman bersama terkait dengan tugas, pokok dan fungsi masing-masing *stakeholders* serta tercapainya suatu tujuan yang sama, sehingga permasalahan yang diadukan oleh masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya sedikit demi sedikit dapat teratasi dengan cepat.

Kedua, *Trust Building* (membangun kepercayaan). Indikator proses *collaborative governance* ini ditunjukkan dengan pembangunan citra pada masing-masing *stakeholders*, respon yang cepat dan tanggap serta baik

dari masing-masing *stakeholders* yang terlibat utamanya Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya, dan pada Radio Suara Surabaya dan masyarakat ditunjukkan dengan pemberian informasi yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan, sehingga dapat terjalin kepercayaan yang baik antar *stakeholders* yang terlibat, sehingga proses *collaborative governance* dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya dapat berjalan dengan baik.

Ketiga, *commitment to the process* (komitmen terhadap proses). Indikator proses *collaborative governance* ini ditunjukkan dengan kevalidan informasi yang diberikan oleh Radio Suara Surabaya baik kepada masyarakat ataupun Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya telah terverifikasi dan sesuai dengan apa yang ada di lapangan, selanjutnya komitmen yang diberikan oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya yaitu dengan responsivitas yang tanggap dan baik atas pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui Radio Suara Surabaya, upaya selanjutnya ialah dibuatnya sebuah strategi pada masing-masing *stakeholders* yang berguna untuk mengantisipasi terjadinya suatu permasalahan pada berjalannya proses *collaborative governance* yang dapat memecah belah atau bahkan membubarkan hubungan pada kolaborasi tersebut sehingga proses *collaborative governance* dapat dilaksanakan dengan baik dan lancar hingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Keempat, *shared understanding* (berbagi pemahaman). Indikator proses *collaborative governance* ini ditunjukkan dengan saling mengetahui tugas, pokok dan fungsi serta tujuan yang sama dari masing-masing *stakeholders* yang terlibat. Dengan banyak melaksanakan pertemuan-pertemuan yang dilaksanakan baik secara formil maupun semi formil, namun penulis menemukan belum adanya suatu perjanjian yang bersifat tertulis dan mengikat antar *stakeholders* yang terlibat pada indikator *shared understanding* ini. Pembuatan perjanjian yang bersifat tertulis dan mengikat atau MOU itu sangat penting adanya untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman pada suatu hari nanti antar *stakeholders* dalam berjalannya proses *collaborative governance* ini.

Kelima, *intermediate outcome* (tujuan jangka panjang). Indikator proses *collaborative governance* ini ditunjukkan dengan telah tercapainya tujuan dari *collaborative governance* ini yaitu teratasinya pengaduan masyarakat terkait masalah lalu lintas di Kota Surabaya, serta pencapaian kepercayaan masyarakat kepada masing-masing instansi pada *stakeholders* yang terlibat pada *collaborative governance* ini. Sehingga masyarakat tidak was-was

lagi untuk menyampaikan aduannya serta dalam melaksanakan perjalanan atau aktivitas di Kota Surabaya

SARAN

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi berlangsungnya proses *collaborative governance* dalam upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya. Saran tersebut yaitu:

1. Pada proses *collaborative governance* pada upaya merespon pengaduan masyarakat terkait lalu lintas di Kota Surabaya, yang dilaksanakan oleh Radio Suara Surabaya dan Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resort Besar Kota Surabaya, alangkah lebih baiknya dilengkapi dengan suatu perjanjian yang tertulis dan terikat antara *stakeholders* satu sama lain yang terlibat pada *collaborative* tersebut, agar pada masing-masing *stakeholders* memiliki suatu batasan-batasan yang jelas dan mengikat secara resmi dan paten. Sehingga pada proses berjalannya *collaborative* dapat meminimalisir terjadinya kesalahpahaman yang nantinya akan dapat merusak dan membubarkan *collaborative* itu sendiri yang telah lama berjalan dengan baik dan sangat membantu masyarakat tersebut.
2. *Collaborative governance* pada upaya merespon pengaduan masyarakat terkait permasalahan lalu lintas di Kota Surabaya ini diharapkan dapat menjadi role model bagi daerah-daerah yang lain, utamanya pada daerah disekitar Kota Surabaya, dengan memanfaatkan peran Radio atau sejenisnya yang berada di daerah masing-masing. Sehingga masyarakat akan merasa termudahkan dan terbantu dalam menyampaikan aspirasi atau keluhannya utamanya pada permasalahan lalu lintas, sehingga dari peran aktif masyarakat tersebut pihak-pihak yang terkait akan dapat cepat merespon apa yang menjadi keluhan dari masyarakat yang nantinya akan menciptakan suatu kondisi masyarakat yang adil dan makmur.
3. Pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pijakan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menggali lebih dalam lagi terkait dengan proses kolaborasi yang terjalin antara Radio Suara Surabaya, Satlantas Polrestabes Surabaya dan masyarakat dalam mengatasi permasalahan lalu lintas di Kota Surabaya.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen prodi S-1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa;
2. Muhammad Farid Ma'ruf, S.Sos., M.AP, selaku dosen pembimbing;
3. Dr. Agus Prastyawan, M.SI. selaku dosen penguji;
4. Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.SI. selaku dosen penguji;
5. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya artikel ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Affiful Koomson, T., dan Kwabena O. A. 2013. *Collaborative governance in extractive industries in Africa*. Pixedit limited.
- Ansell dan Gash. 2007. *Collaborative Governance in Theory and Practice*, Journal
- Ansell, c. and Alison G. 2007. *Collaborative governance in theory and practice. Journal of public administration research and theory*. Universitas of California: Barkeley.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Donahue, J. Richard Z. 2011. *Collaborative governance (private roles for public goals in turbulent times)*. Princeton university pres; princeton and oxford
- Ekawati, N.N, Mochammad S. S dan Heru R. 2014. *Kajian dampak pengembang pembangunan Kota Malang terhadap kemacetan lalu lintas (study pada dinas perhubungan Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Publik. Vol. 2, No.1.
- Firuzia Mia, 2017, *Kolaborasi Antar Stakeholder dalam Pembangunan Inklusif pada Sektor Pariwisata (Study Kasus Wisata Pulau Merah di Kabupaten Banyuwangi)*, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 05, No. 03.
- Gorton, Michael, dkk. 2005, *Health Service Review Council: Guide to Complaint Handling in Health Care Services*. Australia.
- Hafis, R. I. Abdul H. dan Bambang S.H. 2013. *Aktor pelaksanaan pengelolaan transportasi public perkotaan, study kasus bus trans metro di Kota Pekanbaru*. Jurnal Wacana. Vol.16. No. 4.
- Haryono, N. 2012. *Jejaring untuk membangun kolaborasi sector public*, jurnal jejaring administrasi publik, Th IV. No.1.

- Irawan Deni, 2017, *COLLABORATIVE GOVERNANCE (Studi Deskriptif Proses Pemerintahan Kolaboratif dalam Pengendalian Pencemaran Udara di Kota Surabaya)*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 5, Nomor 3.
- Ma'ruf Farid Muhammad, Prasetyo Isbandono, 2016, *Urgensi Kerjasama Antar Daerah (Intergovernmental) Dalam Penanganan Bencana Alam di Daerah, Jurnal of public sector inovation* Vol.1, No.
- O'Flym, J., and John W. 2008. *Collaborative governance; A news era of public policy in Australia*: E press.
- Peraturan Kepolisian Republik Indonesia No.23 Tahun 2010
- Solikhin Miftakhul. 2019. *Collaborative Governance dalam Upaya Pemberdayaan Penyandang Tunagrahita Melalui Budidaya Ikan Lele di Desa Karangpatihan, Kecamatan Pulung, Kabupaten Ponorogo*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum. Universitas Negeri Surabaya.
- Sufianty, E. 2014. *Kepemimpinan dan perencanaan kolaboratif pada masyarakat non-kolaboratif, jurnal perencanaan wilayah dan kota* vol.25, No. 1.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta
- Survey Kinerja Lalu Lintas, Dinas Perhubungan Kota Surabaya, Tahun 2019
- Sutopo dan Suryanto. 2006. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia No.23 Tahun 2014.

